

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Школа инженерного предпринимательства  
Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

Тема работы
<b>Совершенствование системы менеджмента качества организации на соответствие стандарта ИСО 9001:2015</b>

УДК 005.6:658.652

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3А3Б1	Галицких Эльвира Рафаиловна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ОСГН ШБИП	Меньшикова Екатерина Валентиновна	к.фил.н.		

**КОНСУЛЬТАНТЫ:**

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ОСГН ШБИП	Старикова Екатерина Васильевна	к.фил.н.		

Нормоконтроль

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель ШИП	Громова Татьяна Викторовна			

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:**

Руководитель ООП	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ШИП	Юдахина Ольга Борисовна	к.э.н.		

Томск – 2018г.

## Планируемые результаты обучения по направлению

### 38.03.02 Менеджмент

Код	Результат обучения
<i>Универсальные компетенции</i>	
P1	Использовать фундаментальные научные знания в сфере профессиональной деятельности для постановки и решения новых задач
P2	Осуществлять коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом, в том числе на иностранном языке, презентовать и защищать результаты профессиональной деятельности
P3	Демонстрировать знания социальных и экологических аспектов хозяйственной деятельности, осведомленность в вопросах охраны здоровья и безопасности жизнедеятельности.
P4	Активно пользоваться основными методами и средствами получения и переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией на современном уровне.
P5	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности
<i>Профессиональные компетенции</i>	
P6	Применять знания основ функционирования экономической системы на разных уровнях для анализа и прогнозирования социально-значимых проблем и процессов, происходящих в обществе.
P7	Применять знания экономики предприятия для повышения эффективности хозяйственной деятельности.
P8	Применять теоретические знания менеджмента в практике управления предприятием
P9	Разрабатывать и реализовывать стратегию управления человеческими ресурсами предприятия в целях решения стратегических и оперативных задач
P10	Строить стандартные теоретические и эконометрические модели исследуемых процессов и объектов в целях эффективного управления предприятием.
P11	Применять инструменты маркетинга и методы социологических исследований для обеспечения конкурентоспособности предприятия
P12	Применять методы учета имущества, доходов, расходов и результатов деятельности организаций для формирования учетной политики, анализировать финансовую отчетность предприятий в целях принятия управленческих решений
P13	Использовать правовые нормы в документировании и управлении деятельностью предприятия.
P14	Организовывать, управлять и совершенствовать бизнес-процессы промышленного предприятия, в том числе производственные и логистические процессы, в целях повышения эффективности его функционирования и развития.
P15	Организовывать и оценивать эффективность создания новых бизнес-структур
P16	Оценивать эффективность и риски реальных и финансовых инвестиций предприятия
P17	Управлять операционной и финансовой деятельностью предприятия для обеспечения развития и роста стоимости капитала собственников



<p><i>достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i></p>	<p>Задачи исследования :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– изучение теоретических основ построения системы менеджмента качества в организации на основе усовершенствованного стандарта ISO 9001:2015.</li> <li>– анализ системы менеджмента качества на предприятии ООО «СН-Газдобыча» на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2015.</li> <li>– разработка мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества в организации ООО «СН-Газдобыча».</li> </ul>
<p><b>Перечень графического материала</b> (с точным указанием обязательных чертежей)</p>	<p>Таблица 1 - Взаимосвязь с другими международными стандартами Таблица 2 - Изменения стандарта ИСО 9001 Таблица 3 - Техничко-экономические показатели Таблица 4 - Финансовые показатели предприятия Таблица 5 - Оценка существующей системы менеджмента качества на предприятии по стандарту ISO 9001:2015 Таблица 6 - Рекомендации по совершенствованию СМК и перечень документации в соответствии со стандартам ISO 9001: 2015 Таблица 7 - Этапы работ по совершенствованию СМК или план-график Таблица 8 - Система показателей измерения процессов СМК Таблица 9 - Единовременные затраты на совершенствование СМК по ISO 9001:2015 Рисунок 1 – Процессный подход (упрощенная схема) Рисунок 2 – Схематичное изображение элементов процесса Рисунок 3 - Постоянное улучшение СМК и цикл PDCA Рисунок 4 – Цикл Деминга Рисунок 5 - Цикл PDCA в соответствии со стандартом ISO 9001:2015: Рисунок 6 - Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации Рисунок 7 - Динамика выручки предприятия с 2011-2016гг Рисунок 8 - Динамика прибыли предприятия с 2011-2016гг.</p>

	Рисунок 9 - Интегрированная система менеджмента Рисунок 10 - Диагностика соответствия критериям стандарта
<b>Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы</b> (с указанием разделов)	
<b>Раздел</b>	<b>Консультант</b>
Социальная ответственность	Старикова Екатерина Васильевна

<b>Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику</b>	
---	--

**Задание выдал руководитель:**

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ОСГН ШБИП	Меньшикова Екатерина Валентиновна	к.фил.н.		

**Задание принял к исполнению студент:**

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3А3Б1	Галицких Эльвира Рафаиловна		

## **Реферат**

Выпускная квалификационная работа включает 80 страниц, 10 рисунков, 14 таблиц, 20 использованных источников, 4 приложения.

Ключевые слова: система менеджмента качества; стандарт ISO 9001:2015; совершенствование системы; цикл PDCA.

Актуальность работы состоит в том, что системы менеджмента качества приводятся в движение требованиями потребителя организации. Потребности и ожидания потребителей постоянно изменяются, из-за чего организации испытывают давление, создаваемое конкурентной средой (рынком) и техническим прогрессом.

В качестве объекта исследования выступает предприятие ООО «СН-Газдобыча». Предметом исследования является система менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001:2015 на газодобывающем предприятии.

Работа представлена 4 разделами, заключением, списком литературы, приложениями. В работе использованы методы средств общедоступной информации, литературы, исследование данных от организации, сравнение.

В выпускной квалификационной работе раскрыта тема по совершенствованию системы менеджмента качества, она является наиболее актуальной и на сегодняшний день, так как процесс перехода на новый стандарт качества предусматривает переход в течении 3 лет с момента выхода нового стандарта ISO 9001:2015.

Так же в выпускной квалификационной работе произведен сравнительный анализ прошлой и настоящей версии сертификата ISO 9001, что позволяет оценить предприятию возможные изменения в системе менеджмента качества. Предложены мероприятия по совершенствованию и произведен расчет стоимости проекта. Прогнозные предложения о развитии предмета исследования – переходу в организации на новый стандарт качества запланирован на 2 и 3 квартал 2018 года.

## **Определения, обозначения, сокращения, нормативные ссылки**

ИСО (ISO) – Международная организация по стандартизации.

ISO 9000 – серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий. Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим комитетом 176 (ТК 176) Международной организации по стандартизации.

ISO 9001:2008 (ГОСТ ISO 9001-2011) – Межгосударственный стандарт системы менеджмента качества, который нацеливает на удовлетворение потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон на основе систематического и постоянного улучшения деятельности организации.

ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) – Межгосударственный стандарт системы менеджмента качества, который направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности.

PDCA (англ. «Plan-Do-Check-Act» - планирование-действие-проверка-корректировка) – циклически повторяющийся процесс принятия решения, используемый в управлении качеством.

СМК – система менеджмента качества

ISO 14001:2004 устанавливает требования к системе экологического менеджмента, чтобы организация могла разработать и внедрить экологическую политику и цели с учетом требований законодательства и информации о значимых экологических аспектах.

OHSAS 18001 устанавливает требования к системе менеджмента в области профессиональной безопасности и охраны труда.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Реферат .....	6
Определения, обозначения, сокращения, нормативные ссылки .....	7
Введение .....	9
1 Теоретические аспекты системы менеджмента качества в организации .....	12
1.1 Сущность менеджмента качества .....	12
1.2 Основные понятия и принципы менеджмента качества .....	15
1.3 Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ISO 9000 .....	24
1.4 Сходства и отличия ISO 9001:2015 и ISO 9001:2008 .....	32
2 Анализ действующей системы менеджмента качества в организации ООО «СН – Газдобыча». ....	34
2.1 Общая характеристика организации. ....	34
2.2 Анализ действующей системы менеджмента качества. ....	38
3 Совершенствование системы менеджмента качества в организации. ....	45
3.1 Мероприятия по совершенствованию СМК в организации на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015 .....	45
3.2 Разработка плана-графика совершенствования СМК. ....	54
3.3. Расчет затрат на совершенствование СМК .....	57
4 Социальная ответственность .....	62
4.1 Определение целей и задач программы КСО .....	62
4.2 Определение стейкхолдеров программ КСО .....	63
4.3 Определение элементов программ КСО .....	68
4.4 Затраты на программы КСО .....	69
Заключение .....	72
Список использованных источников .....	74
Приложение А Лицензии предприятия .....	77
Приложение Б Основные и дополнительные виды деятельности .....	78
Приложение В Организационная структура предприятия. Офис .....	79
Приложение Г Организационная структура предприятия. Месторождение ..	80



## **Введение**

В последние годы все большее число российских компаний принимают стратегическое решение о создании и внедрении у себя на предприятии системы менеджмента качества основанной на международных стандартах ISO 9000 и получения сертификата соответствия этому стандарту. Причины, по которым предприятия побуждают инициировать процесс сертификации на соответствие международным стандартам, достаточно многообразны. Это может быть стремление организации повысить свою конкурентоспособность, эффективность своей деятельности, а наличие сертификата может быть требованием потребителей, партнёров, собственников или инвесторов.

Для поддержания постоянной удовлетворенности потребителя, организации должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы. Система менеджмента качества организации, как один из инструментов менеджмента, дает уверенность самой организации и её потребителям, что она способна поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям (необходимого качества, в необходимом количестве за установленный период времени, затратив на это установленные ресурсы).

Различные части системы менеджмента организации, включая систему менеджмента качества, могут быть интегрированы в единую систему менеджмента. Цели, процессы и ресурсы, относящиеся к качеству, росту, финансированию, прибыльности, окружающей среде, безопасности труда и охране здоровья, энергетике, безопасности и другим аспектам организации, могут наиболее результативно и эффективно достигаться и использоваться, когда система менеджмента качества интегрирована с другими системами менеджмента. Организации может проводить комплексный аудит ее систем менеджмента на соответствие требованиям нескольких стандартов, таких как ИСО 9001, ИСО 14001, ИСО 31000 и ИСО 50001.

Сертифицированная система менеджмента качества необходима, когда речь идет об участии в тендерах, при получении льготного кредитования и в случае, когда организация хочет увеличить свой доход путем повышения удовлетворенности потребителей.

В 2015 году в мире стандартизации произошло важное событие – выпуск новой усовершенствованной версии стандарта менеджмента качества ISO 9001:2015, который находился в разработке с июня 2012 года.

В период с 1 ноября 2015 года до 15 сентября 2018 года будут одновременно действовать две версии международного стандарта ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2011) и ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Новая версия ISO 9001-2015 содержит целый ряд существенных изменений, которые переводят этот стандарт на новый уровень. Основная цель изменений заключается в необходимости сосредоточиться на управлении процессами, что должно позволить успешно применять стандарт к более широкому кругу предприятий и организаций без разработки каких-либо дополнительных, специфических требований. Поэтому проблема сертификации систем менеджмента качества является актуальной на сегодняшний день

В качестве объекта исследования выступает предприятие ООО «СН-Газдобыча».

Предметом исследования является система менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001:2015 на газодобывающем предприятии.

Цель работы – разработать мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества на соответствие требованиям ISO 9001-2015 на газодобывающем предприятии.

Чем быстрее и успешнее будет переход на новый усовершенствованный стандарт системы менеджмента качества ISO 9001-2015 на предприятии, настолько и будет эффективной работа всей

организации, ее успех на рынках и конкурентоспособность продукции среди оппонентов в своей отрасли.

Основные задачи:

1. Изучить теоретические основы построения системы менеджмента качества в организации на основе усовершенствованного стандарта ISO 9001:2015.

2. Провести анализ системы менеджмента качества на предприятии ООО «СН-Газдобыча» на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2015.

3. Разработать мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества в организации ООО «СН-Газдобыча».

В работе была использована учебная и научная литература, данные производственной и преддипломной практики, информационное предоставление с предприятия ООО «СН-Газдобыча».

Практическая значимость работы: мероприятия проводимые по совершенствованию системы менеджмента качества в организации, позволят организации получить сертификат на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015 и повысить эффективность работы предприятия.

# **1 Теоретические аспекты системы менеджмента качества**

## **1.1 Сущность менеджмента качества**

В настоящее время для подтверждения качества продукции или оказания услуг организации необходимо внедрение системы менеджмента качества соответствующей имеющим международным стандартам и иметь подтверждающую документацию. Подтвердить качество различных аспектов работы организации позволяет группа стандартов ISO 9000 – серия международных стандартов управления качеством, которые сегодня применяют более миллиона предприятий, что делает его самым распространённым в мире [8].

Международный стандарт ISO 9001 подходит для всех организаций вне зависимости от сферы деятельности. Он был разработан таким образом, чтобы внедрение системы менеджмента качества ISO 9001 осуществлялось в рамках всей организации, а не для отдельных видов деятельности в рамках отдела или подразделения.

Стандарты ISO структурированы таким образом, чтобы с легкостью быть интегрированными в существующую в организации систему менеджмента с целью удовлетворения и предвосхищения требований и ожиданий потребителей. Кроме того, стандарт ISO 9001 совместим с другими стандартами, как-то: ISO 14001 (требования к системе экологического менеджмента), ISO 27001 (требования к системе менеджмента информационной безопасности), ISO 20000 (требования к системе менеджмента ИТ-сервисов), OHSAS 18001 (требования к системе менеджмента в области профессиональной безопасности и охраны труда) [11].

Применение системы менеджмента качества является стратегическим решением для организации, которое может помочь улучшить результаты ее деятельности и обеспечить прочную основу для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие. Успех может быть достигнут в

результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности. [1]

Потенциальными преимуществами для организации от применения системы менеджмента качества, основанной на настоящем стандарте ISO 9001:2015, являются:

- способность стабильно предоставлять продукцию и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования;
- создание возможностей для повышения удовлетворенности потребителей;
- направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации;
- возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям системы менеджмента качества.

Понятие «менеджмент» (management) - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией. Так же можно трактовать как наука о наиболее рациональной системе управления предприятием. С одной стороны это понятие определяется как организация и управление трудовым коллективом, а с другой – как управление деятельностью любого социально-экономического объекта – учреждения, производственного предприятия и т.д. В этом и состоит основная сущность системы менеджмента.

Система (system): Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих элементов.

Система менеджмента (management system): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей.

Система менеджмента качества – это часть системы менеджмента применительно к качеству. Это совокупность взаимосвязанных и

взаимодействующих элементов для разработки политики и целей, достижения их применительно к качеству.

Охарактеризовать систему менеджмента качества можно как:

- часть системы менеджмента направленная на достижение результатов в области качества;
- общая административная функция управления ориентированная на повышение качества продукции;
- реализация системного и комплексного подходов к управлению организацией основанная на учете всех факторов (внутренних и внешних), влияющих на качество продукции;
- гарантия соответствия требованиям ИСО 9001, согласно которым оценивается способность организации обеспечить надлежащее качество продукции.

Система менеджмента качества включает:

- а) действия, с помощью которых организация устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов;
- б) управление взаимодействующими процессами и ресурсами, требуемыми для обеспечения ценности и реализации результатов для соответствующих заинтересованных сторон;
- в) возможность для высшего руководства оптимизировать использование ресурсов, учитывая долгосрочные и краткосрочные последствия их решений;
- г) представление средств управления для идентификации действий в отношении преднамеренных или непреднамеренных последствий в предоставлении продукции и услуг.[7]
- д) занимается системой менеджмента определенная категория людей - исполнителей, в основном это те, кто занят выполнением управленческих обязанностей.

Главной целью системы менеджмента в современных рыночных условиях, становится получение максимальной прибыли, которую может предприятие или организация получить при внедрении на производстве наиболее рациональной и эффективной системы управления.

Сущность менеджмента заключается в сборе и обработке информации, в разработке, принятии и выполнении принятых решений, а также в контроле за их исполнением [2].

Система менеджмента качества характеризуется принципами, являющимися одинаковыми для социально-экономических объектов всех областей и видов деятельности.

Поясняя, можно отметить, что внедрение системы менеджмента заключается в первую очередь в определении целей и наиболее эффективных способов их достижения, а также в разработке плана, воплотив который можно добиться выполнения поставленных целей.

## **1.2 Основные понятия и принципы менеджмента качества**

Понятия и принципы менеджмента качества, представляют возможность организации отвечать на современные вызовы окружающей среды, сильно отличающиеся от тех, что были в последние десятилетия. Среда в которой сегодня работает организация характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и появлением знаний в качестве основного ресурса.

Понимание среды организации - это процесс. В рамках этого процесса определяются факторы, которые влияют на намерение, цели и устойчивость организации. При этом учитываются такие внутренние факторы, как ценности, культура, знания и результаты деятельности организации. В этом процессе учитываются также внешние факторы: правовые, технологические, конкурентные, рыночные, культурные, социальные и экономические условия.

Примерами средств, которыми организация может выразить свое намерение, являются видение, миссия, политики и цели.

Влияние качества выходит за рамки удовлетворенности потребителя- оно также имеет непосредственное влияние на репутацию организации.

Общество становится более образованным и требовательным, повышая влияние заинтересованных сторон.

Понимание заинтересованных сторон выходит за рамки ориентации исключительно на потребителя. Важно учитывать все соответствующие заинтересованные стороны.

Частью процесса понимания среды организации является идентификация ее заинтересованных сторон. Соответствующими заинтересованными сторонами являются те, что представляют значительный риск для устойчивости организации, если их потребности и ожидания не выполняются. Организации определяют, какие действия необходимо направить в сторону соответствующих заинтересованных сторон, чтобы снизить такой риск.

Организации привлекают, удерживают и сохраняют поддержку соответствующих заинтересованных сторон от которых зависит их успех.

Стандарт ISO 9001:2015 позволяет воспринимать организацию в более широком смысле, предоставляя для этого основные понятия и принципы, которые должны быть использованы при разработке системы менеджмента качества.

Все понятия, принципы и их взаимосвязи должны рассматриваться в целом, а не в отрыве друг от друга. Ни одно понятие или принцип не является более важным, чем другие. В любое время важно достижение правильного баланса при их применении. [9].

Менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания.

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции.



Качество – это есть способность продукции или услуг удовлетворять потребности людей, а потребности - бесконечно разнообразны. [4]

Качество продукции и услуг включает не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя. [9].

В настоящее время выживаемость любой фирмы, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности.

Конкурентоспособность – это способность выдерживать конкуренцию, противостоять ей. При этом понятие конкурентоспособности применяют как к товарам (услугам), так и к предприятиям, фирмам и другим организациям [4].

В свою очередь конкурентоспособность связана с двумя показателями – уровнем цены и уровнем качества продукции. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место.

Уровень качества - мера соответствия качества оцениваемого объекта качеству объекта, принятому за эталон сравнения [6].

Производительность труда и экономия всех видов ресурсов уступают место качеству продукции.

Теория и практика обеспечения требуемого потребительского уровня качества разработана в мире последние четыре десятилетия. Чтобы процесс разработки современных систем управления качеством, соответствующих требованиям международных стандартов, протекал качественно и быстро – необходима подготовка менеджеров в области качества.

Руководители высшего уровня управления должны понимать важность обеспечения качества продукции. Они должны уметь оценивать состояние качества продукции на предприятии; оценивать издержки вследствие низкого качества на всех стадиях жизненного цикла изделий; видеть свою роль в повышении эффективности производства и улучшения качества продукции; владеть методами обеспечения качества; уметь вовлечь

коллектив предприятия в процесс улучшения качества; руководитель должен контролировать функционирование системы управления качеством.

Успешное руководство организацией и ее функционирование обеспечиваются путем ее систематического и прозрачного управления. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией помимо менеджмента качества включает в себя также и другие аспекты менеджмента.

Системной основой МС ISO 9001 являются следующие семь принципов, определенных для того, чтобы высшее руководство (лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией) могло применять их для улучшения деятельности организации менеджмента качества [3], [4]. Описание каждого принципа включает формулировку и обоснование, а также преимущества почему принцип важен для организации. Принципы сформулированы в ISO 9001:2015:

### **Принцип 1: Ориентация организации на потребителя**

Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

### **Принцип 2: Лидерство руководства**

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Прежде всего необходимо, чтобы руководители высшего звена своим личным примером демонстрировали приверженность качеству.

Задачей руководства является обеспечение атмосферы доверия, инициирование, признание и поощрение вклада людей, поддержка открытых и честных взаимоотношений. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

### **Принцип 3: Взаимодействии людей**

Сотрудники всех уровней составляют существенную и ценную основу организации, поэтому их полное вовлечение в решение задач дает организации возможность использовать их способности и может принести организации максимальную выгоду.

### **Принцип 4: Процессный подход**

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Процесс - это деятельность по преобразованию входов в выходы

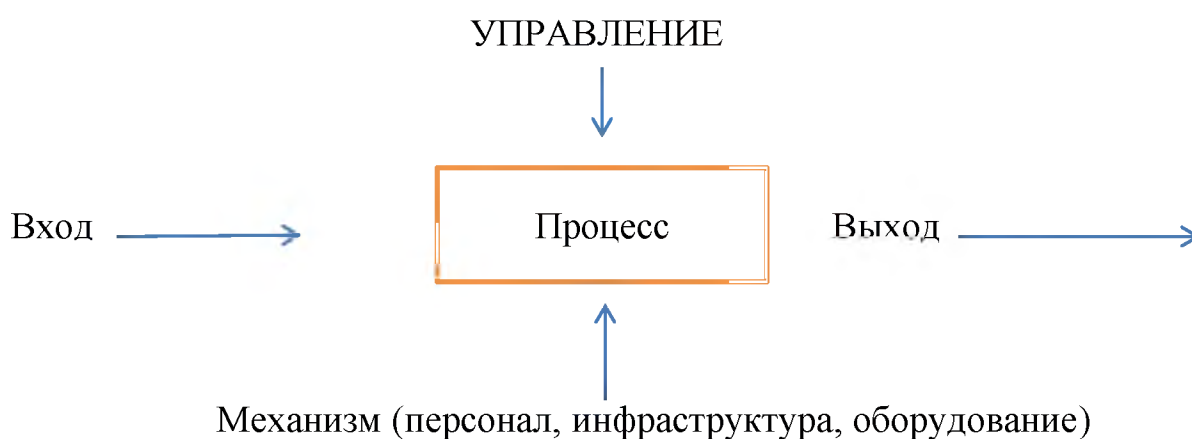


Рисунок 4 – Процессный подход (упрощенная схема)

Применение процессного подхода в системе менеджмента качества позволяет постоянно выполнять и понимать требования, рассматривать процессы добавляя им ценности, достигать результативного функционирования процессов, улучшать их на основе оценивания данных и информации. [5]



Рисунок 5 – Схематичное изображение элементов процесса

Часто выход одного процесса непосредственно формирует вход другого.[4]

При этом каждый процесс рассматривается как система с вытекающими из этого последствиями:

- входы и результаты процесса четко определяются и измеряются;
- определяются потребители каждого процесса, идентифицируются их требования, изучается их удовлетворенность результатами процесса;
- устанавливается взаимодействие данного процесса с остальными процессами организации;
- устанавливаются полномочия, права и ответственность за управление процессом;
- при проектировании процесса определяется его ресурсное обеспечение.

Далее производится ранжирование процессов, соответствующих конкретным функциям по степени их влияния на достижение целей организации. Такое ранжирование производится на фоне двух групп, первая из которых объединяет процессы внешних (главных и второстепенных), а

вторая внутренних (основных и вспомогательных) производственных функций организации [4].

### Принцип 5: Постоянное улучшение (Кайдзен)

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

Улучшение (improvement): действия по улучшению результатов деятельности.

Постоянное улучшение (continual improvement): повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности [10].



Рисунок 6 - Постоянное улучшение CMK и цикл PDCA

Управление качеством продукции осуществляется циклически и проходит через определенные этапы, именуемые циклом Деминга. Реализация такого цикла называется оборотом цикла Деминга.[4] Последовательность этапов цикла Деменга показана на рисунках 3,4,5 и включает: планирование (PLAN); осуществление (DO); контроль (CHECK); управление воздействием (ACTION).



Рисунок 7 – Цикл Деминга

Цикл PDCA можно кратко описать так:

- планируй - разработка целей системы и ее процессов, а также определение ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определение и рассмотрение рисков и возможностей;
- делай - выполнение того, что было запланировано;
- проверяй - мониторинг и (там где это применимо) измерение процессов, продукции и услуг в сравнении с политикой, целями, требованиями и запланированными действиями и сообщение о результатах;
- действуй - принятие мер по улучшению результатов деятельности в той степени, насколько это необходимо [5].

Цикл PDCA применяется или может быть применен ко всем процессам и к системе менеджмента качества в целом. На рисунке 5 представлен пример как разделы 4-10 могут быть сгруппированы в соответствии с циклом «Планируй-Делай-Проверяй-Действуй».

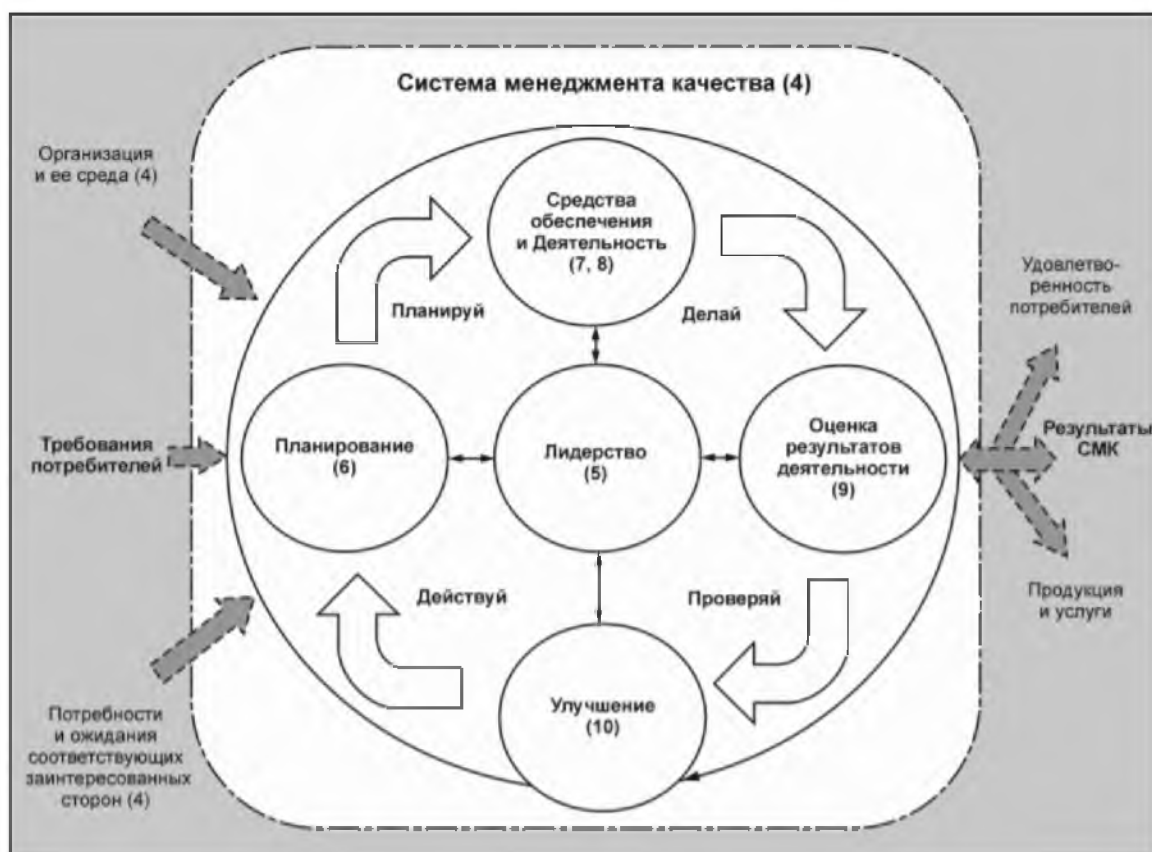


Рисунок 8 - Цикл PDCA в соответствии со стандартом ISO 9001:2015:

### **Принцип 6: Принятие решений, основанное на свидетельствах**

Эффективные решения должны основываться на анализе данных и информации.

Реализация принципа требует измерений и сбора достоверных и точных данных, относящихся к поставленной задаче. И сбор данных, и последующий их анализ предполагают владение знаниями и применением специальных методов. В частности, необходимо понимание, знание и применение соответствующих статистических методов.

### **Принцип 7: Менеджмент взаимоотношений**

Организация и ее поставщики взаимозависимы, поэтому отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности. Реализация принципа требует идентификации основных поставщиков, организации четких и открытых связей и отношений (основанных на балансе краткосрочных и долгосрочных целей обеих сторон), обмена информацией и планов на будущее, совместной работы по четкому

пониманию потребностей потребителей, инициирования совместных разработок и улучшения продукции и процессов. Система менеджмента качества должна иметь стимулирующие механизмы по признанию достижений и улучшений поставщика.

Эти семь принципов менеджмента качества были взяты за основу при разработке стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство стандартов ISO 9000. [3]. Применение данных принципов вносит важный вклад в формирование системы менеджмента качества и дает организации непосредственные выгоды [4].

### **1.3 Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ISO 9000**

Другие международные стандарты в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанные ИСО/ТК 176.

Международные стандарты, описание которых приводится в настоящем приложении стандарта ISO 9001:2015, были разработаны техническим комитетом ИСО/ТК 176 для предоставления вспомогательной информации организациям, которые применяют стандарт, и для предоставления руководящих указаний организациям, стремящимся превзойти его требования. Руководящие указания или требования, содержащиеся в документах, перечисленных в ISO 9001:2015 не дополняют и не изменяют требования настоящего стандарта.

Стандарт ISO 9001:2015 является одним из трех основополагающих стандартов, разработанных ИСО/ТК 176.

ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь создают основы для надлежащего понимания и внедрения настоящего стандарта. Принципы менеджмента качества, подробное описание которых дается в ИСО 9000, были учтены в процессе разработки нового стандарта ISO 9001:2015. Сами эти принципы не являются



требованиями, но они формируют основу для тех требований, которые устанавливает новый стандарт ISO 9001:2015. ИСО 9000 также определяет термины, определения и основные понятия, используемые в новом стандарте ISO 9001:2015.

ИСО 9001 (новый стандарт) устанавливает требования, направленные главным образом на создание доверия к продукции и услугам, предлагаемым организацией, и, посредством этого, на повышение удовлетворенности потребителей. Можно также ожидать, что надлежащее внедрение этого стандарта принесет другие выгоды для организации, такие как улучшенный внутренний обмен информацией, лучшее понимание и управление процессами организации.

ИСО 9004 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества содержит руководящие указания для организаций, стремящихся превзойти требования настоящего стандарта, охватывая более широкий круг вопросов, чтобы это могло вести к улучшению общих результатов деятельности организации. ИСО 9004 включает методическое руководство по самооценке для того, чтобы организации имели возможность оценивать уровень зрелости своих систем менеджмента качества.

Различные части системы менеджмента организации, включая систему менеджмента качества, могут быть интегрированы в единую систему менеджмента. Цели, процессы и ресурсы, относящиеся к качеству, росту, финансированию, прибыльности, окружающей среде, безопасности труда и охране здоровья, энергетике, безопасности и другим аспектам организации, могут наиболее результативно и эффективно достигаться и использоваться, когда система менеджмента качества интегрирована с другими системами менеджмента. Организации может проводить комплексный аудит ее систем менеджмента на соответствие требованиям нескольких стандартов, таких как ИСО 9001, ИСО 14001, ИСО 31000 и ИСО 50001.

Международные стандарты, описанные ниже, могут помочь организациям, когда они внедряют или стремятся улучшить свои системы менеджмента качества, процессы или виды деятельности.

ИСО 10001 Менеджмент. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по правилам поведения для организаций служит для организации руководством в определении того, что ее меры по обеспечению удовлетворенности потребителей отвечают их потребностям и ожиданиям. Применение стандарта может повысить доверие потребителей к организации и улучшить понимание потребителями того, что они могут ожидать от организации, тем самым снижая вероятность недоразумений и претензий.

ИСО 10002 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях служит руководством по процессу обращения с претензиями через признание и изучение потребностей и ожиданий сторон, обращающихся с претензиями, и принятия решений по разрешению вопросов, связанных с претензиями. Он обеспечивает открытый, результативный и простой для применения процесс, включающий подготовку персонала. Он также может использоваться в качестве руководства малыми предприятиями.

ИСО 10003 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации служит руководством для результативного и эффективного разрешения споров вне организаций по претензиям, связанным с продукцией. Разрешение споров является средством урегулирования ситуации в случаях, когда организации не могут урегулировать вопросы по удовлетворению претензии внутри организации. Большинство претензий могут быть успешно разрешены внутри организации без применения процедур, в которых стороны выступают противоборствующими сторонами.

ИСО 10004 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению служит руководством для выработки мер, направленных на повышение удовлетворенности

потребителей и на идентификацию возможностей улучшения продукции, процессов и характеристик, которые являются ценными для потребителей. Такие меры могут усилить лояльность потребителей и помочь организации удержать потребителей.

ИСО 10005 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по планам качества служит руководством по разработке и использованию планов качества как связующего средства, связывающего требования процесса, продукта, проекта или контракта с рабочими методами и практиками, обеспечивающих производство продукции. Преимущества от разработки плана качества будут выражаться в повышенной уверенности в том, что требования будут выполнены, что процессы находятся под управлением, а также в мотивации всех, кто вовлечен в работу.

ИСО 10006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по менеджменту качества в проектах применим к широкому спектру проектов: от малых до больших, от простых до сложных, от отдельного проекта до проекта, являющегося частью серии проектов. ИСО 10006 используется персоналом, осуществляющим руководство проектами, и теми, кому нужно обеспечить применение их организацией практик, содержащихся в стандартах ИСО, предназначенных для систем менеджмента качества.

ИСО 10007 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по менеджменту конфигурации предназначен для оказания содействия организациям, применяющим управление конфигурацией для технического и административного руководства на протяжении всего жизненного цикла продукции. Менеджмент конфигурации может быть использован для выполнения требований к идентификации и прослеживаемости продукции, установленных в настоящем стандарте.

ИСО 10008 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по электронным торговым сделкам между юридическими и физическими лицами дает руководство по тому, каким образом организации могут внедрить результативную и эффективную

систему для электронных торговых операций между организациями и потребителями, и тем самым создать основу для того, чтобы потребители имели повышенную уверенность в отношении таких электронных торговых операций; повысить способность организации удовлетворять потребителей; а также уменьшить количество претензий и споров.

ИСО 10012 Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию служит руководством для менеджмента измерительных процессов и метрологического подтверждения измерительного оборудования, используемым для обеспечения и демонстрации соответствия метрологическим требованиям. Стандарт устанавливает требования менеджмента качества в системе менеджмента измерений для выполнения метрологических требований.

ИСО/ТО 10013 Руководящие указания по документированию систем менеджмента качества содержит руководящие указания по разработке и применению документации, необходимой для системы менеджмента качества. Этот технический отчет может быть использован для документирования систем менеджмента, отличных от систем менеджмента качества, для которых предназначены стандарты ИСО, например, для систем экологического менеджмента и систем менеджмента безопасности.

ИСО 10014 Менеджмент качества. Руководящие указания по достижению финансовых и экономических преимуществ адресован высшему руководству. Стандарт содержит руководящие указания по достижению финансовых и экономических преимуществ за счет применения принципов менеджмента качества. Он помогает в работе по применению принципов менеджмента и облегчает выбор методов и инструментальных средств, позволяющих обеспечить устойчивый успех организации.

ИСО 10015 Менеджмент качества. Руководящие указания по обучению предлагает руководящие указания, направленные на оказание помощи организациям и посвященные вопросам, связанным с обучением.

Стандарт может применяться в любых ситуациях, когда требуется руководство, чтобы раскрыть содержание и интерпретировать ссылки на "образование" и "обучение", используемые в стандартах ИСО, предназначенных для систем менеджмента качества. Любая ссылка на "обучение" включает все типы образования и подготовки.

ИСО/ТО 10017 Руководящие указания по применению статистических методов в соответствии с ИСО 9001:2000 предоставляет разъяснения в отношении статистических методов, применение которых связано с изменчивостью, наблюдаемой в поведении и результатах процессов, даже в условиях кажущейся стабильности. Статистические методы позволяют лучше использовать имеющиеся данные, помогая принимать решения, и тем самым содействовать постоянному улучшению качества продукции и процессов для достижения удовлетворенности потребителей.

ИСО 10018 Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности содержит руководящие указания, которые оказывают влияние на вовлеченность и компетентность работников. Система менеджмента качества зависит от вовлеченности компетентных работников и от того, как они используются и насколько они интегрированы в организацию. Крайне важно идентифицировать, развивать и оценивать необходимые знания, навыки, поведение и рабочую среду.

ИСО 10019 Руководящие указания по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг служит руководством по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг. Стандарт дает руководство по процессу оценивания компетентности консультантов по системам менеджмента качества и обеспечивает уверенность в том, что потребности и ожидания организации в отношении услуг консультантов будут удовлетворены.

ИСО 19011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента служит руководством по менеджменту программы аудита, по планированию и проведению аудита системы менеджмента, а также по компетентности и

оцениванию аудиторов и аудиторских групп. Он предназначен для применения к аудиторам, организациям, внедряющим системы менеджмента, и организациям, которым требуется проводить аудиторские проверки систем менеджмента [5].

Взаимосвязь между другими международными стандартами в области менеджмента качества, стандартами на системы менеджмента качества и разделами нового стандарта отображены в таблице 1.

Таблица 2 – Взаимосвязь с другими международными стандартами

Другие международные стандарты	Раздел настоящего стандарта						
	4	5	6	7	8	9	10
ИСО 9000	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 9004	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10001					8.2.2, 8.5.1	9.1.2	
ИСО 10002					8.2.1	9.1.2	10.2.1
ИСО 10003						9.1.2	
ИСО 10004						9.1.2, 9.1.3	
ИСО 10005		5.3	6.1, 6.2	Ко всему разделу	Ко всему разделу	9.1	10.2
ИСО 10006	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10007					8.5.2		
ИСО 10008	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10012				7.1.5			
ИСО 10013				7.5			
ИСО 10014	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10015				7.2			
ИСО 10017			6.1	7.1.5		9.1	
ИСО 10018	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10019					8.4		
ИСО 19011						9.2	

## Продолжение таблицы 1

Примечание – «Ко всему разделу» указывает на то, что все подразделы в конкретном разделе настоящего стандарта имеют отношение к другому международному стандарту.

А теперь рассмотрим сведения о соответствии международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации представленных на рисунке 6.

Обозначение ссылаемого международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
ISO 9000:2015	IDT	ГОСТ Р ИСО 9000—2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
ISO 9004:2009	IDT	ГОСТ Р ИСО 9004—2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»
ISO 19011:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО 19011—2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»
ISO 9001:2008	IDT	ГОСТ Р ИСО 9001—2015 «Системы менеджмента качества. Требования»
ISO 10001:2007	IDT	ГОСТ Р ИСО 10001—2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций»
ISO 10002:2014		*
ISO 10003:2007	IDT	ГОСТ Р ИСО 10003—2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации»
ISO 10004:2012		*
ISO 10005:2007		ГОСТ Р ИСО 10005—2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества»
ISO 10006:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10006—2005 «Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании»
ISO 10007:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10007—2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по управлению конфигурацией»
ISO 10008:2013	IDT	ГОСТ Р ИСО 10008—2014 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по электронным торговым сделкам между юридическими и физическими лицами»
ISO 10012:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10012—2008 «Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию»
ISO/TR 10013:2001	IDT	ГОСТ Р ИСО/ТО 10013—2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества»
ISO 10014:2006	IDT	ГОСТ Р ИСО 10014—2008 «Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества»
ISO 10015:1999	IDT	ГОСТ Р ИСО 10015—2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению»
ISO/TR 10017:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО/ТО 10017—2005 «Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001»
ISO 10018:2012	IDT	ГОСТ Р ИСО 10018—2014 «Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности»
ISO 10019:2005	IDT	ГОСТ Р ИСО 10019—2007 «Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг»

Рисунок 9 - Сведения о соответствии ссылаемых международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации

На рисунке 6 используются обозначения:

– IDT<sup>1</sup>;

– \*<sup>2</sup>.

#### 1.4 Сходства и отличия ISO 9001:2015 и ISO 9001:2008

Новая версия стандарта ISO 9001:2015 содержит ряд существенных изменений, которые переводят его на новый уровень в сравнении с версией стандарта ISO 9001:2008.

Предполагается, что изменения, внесенные в новую версию стандарта позволят создать набор требований, который сможет оставаться неизменным и стабильным в ближайшие 10 лет и более.

Изменена структура стандарта ISO 9001:2015, количество разделов увеличено до 10. Изменения представлены в таблице 2.

Таблица 3 – Изменения стандарта ИСО 9001

ИСО 9001: 2008	ИСО 9001: 2015
Введение	Введение
1.Область применения	1.Область применения
2.Нормативные ссылки	2.Нормативные ссылки
3.Термины и определения	3.Термины и определения
4.Система менеджмента качества	4.Среда организации
5.Ответственность сторон	5.Лидрство
6.Менеджмент ресурсов	6.Планирование
7.Выпуск продукции	7.Средства обеспечения
8.Измерение, анализ и улучшение	8.Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг
	9.Оценка результатов деятельности
	10.Улучшения

Переход от понятий «документ» (ISO 9001:2008 п.п. 4.2.3) и “записи” (ISO 9001:2008 п.п. 4.2.4) к понятию «документированная информация. Этот переход позволил отказаться от применения документированных процедур и руководства по качеству.

<sup>1</sup> Идентичные стандарты.

<sup>2</sup> Соответствующий национальный стандарт отсутствует. [5].



В новой версии ISO 9001:2015 этих документов не требуется. Вместо этого организация может применять различные виды документирования (например, бумажные и электронные документы, а так же видео и звукозаписи).

Применение понятия «контекст организации». Введение этого понятия подразумевает более широкие рамки действия системы менеджмента качества. Новая версия стандарта требует от организаций учитывать множество факторов, которые могут влиять на систему и ее устойчивость. В частности, практически каждая организация зависит от таких внешних факторов как использование энергии, материалов, закупок, окружающей среды и др. Кроме того, значительное влияние на работу системы качества и организации в целом оказывают внутренние факторы (например, корпоративная культура, организационная дисциплина и пр.). Все эти факторы должны быть учтены при планировании, создании и работе системы качества.

Выводы:

Применение системы менеджмента качества является стратегическим решением для организации, которое может помочь улучшить результаты ее деятельности и обеспечить прочную основу для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие.

Грамотное внедрение системы менеджмента качества на предприятии позволит получить целый ряд преимуществ: повысить управляемость компании, конкурентоспособность и качество продукции/услуг, снизить производственные издержки, сделать компанию клиентоориентированной.

## **2 Анализ действующей системы менеджмента качества в организации ООО «СН – Газдобыча»**

### **2.1 Общая характеристика организации**

Предприятие ООО "СН-Газдобыча" зарегистрировано 27 октября 2008 года. Основным видом экономической деятельности является добыча природного газа и газового конденсата.

Обществу принадлежит 6 лицензий. (Приложение А)

ООО «СН-Газдобыча» вошло в состав НК «Альянс» в октябре 2012 года, 13 февраля 2013 года начала добычу газа.

Так же НК «Альянс» имеет еще одно дочернее предприятие работающее на территории Томской области, – ОАО «Восточная транснациональная компания» (ВТК).

Во втором квартале 2013 года НК «Альянс» приняло решение об объединении двух предприятий. Реорганизация коснулась в первую очередь управленческой структуры. Главным результатом такого слияния стало снижение производственных издержек и, соответственно, себестоимости продукции. Слияние коснулось лишь управленческого аппарата ОАО «ВТК» и ООО «СН-Газдобыча» (организационная структура представлена в Приложении В). Штатное расписание месторождений не изменилось (организационная структура представлена в Приложении Г).

Компания ООО «СН-Газдобыча» структурирована так, что Генеральный директор управляет отраслями компании через начальников отделов и заместителей, которые в свою очередь имеют на месторождениях нижестоящих руководителей и специалистов, подчиняющихся непосредственно им. В аппарат Главного инженера входят начальники отделов технических направлений (энергетики, механики, геологи, маркшейдеры), а так же отдел ОТ, ПБ и ООС – это основные. Так же сопутствуют отделы необходимые для ведения деятельности (отдел кадров, отдел социального обеспечения, бухгалтерия, экономический отдел, отдел

капитального строительства и т.д.). Конечно самым важным на предприятии остается добыча углеводородов, от нее зависят все, ведь заработная плата каждого сотрудника на треть состоит из премиального фонда, который формируется в зависимости от добычи энергоресурсов. Поэтому каждый начальник отдела проводит тщательную аналитику рабочего процесса, чтобы исключить потери добычи из-за неисправного оборудования.

Во втором квартале 2015 года НК «Альянс» со всеми дочерними предприятиями вошел в состав ННК (Независимая нефтяная компания), которая в свою очередь в 2017 году была переименована в НГХ (Нефтегазхолдинг). Таким образом ООО «СН-Газдобыча» оказалась в составе Нефтегазхолдинга и остается его частью по настоящее время. Техничко-экономические и финансовые показатели компании представлены в таблицах 3 и 4.

Таблица 4 – Техничко-экономические показатели

	2015		2016		2017	
	м3	тыс.руб	м3	руб	м3	руб
Валовая добыча	387492370	4206036	348273253	3780332	266176545	2889213,3
Расход на подготовку	8835311,9	9590289	7940630,2	8619157	6068825,2	6587406,3
Расход на производственно-техн. нужды	2973496,9	3227582	2646876,7	2873052	2022941,7	2195802
Продано	366718302	3980544	329194076	3573238	252921630	2745338
Зарплатный фонд		5638686		5920620		6216651
Расходы на содержание месторождения		4943036		6425947		6747244

Таблица 5 – Финансовые показатели предприятия

	2014	2015	2016
Выручка	1,8 млрд. □	1,6 млрд. □	1,5 млрд. □
Прибыль	8,8 млн. □	-224 млн. □	-525 млн. □
Стоимость	1,5 млрд. □	1,5 млрд. □	1,4 млрд. □

Так же табличные данные можно отобразить в виде графиков:



Рисунок 10 - Динамика выручки предприятия с 2011-2016гг

Аналогично выручке, прибыль предприятия ООО«СН-Газдобыча» представлена на рисунке 8.



Рентабельность продаж -27%  
Рентабельность капитала -31%

Рисунок 11 - Динамика прибыли предприятия с 2011-2016гг.

ООО «СН-Газдобыча» по стоимости бизнеса: занимает 38 место в регионе, а по отрасли в категории «Услуги, связанные с добычей нефти, газа, угля, торфа» - 4 место

По объему выручки: в регионе 84 место, а в отрасли 5 место.

Предприятию ООО «СН-Газдобыча», принадлежат 3 месторождения:

«Усть – Сильгинское», «Средне- Сильгинское» и «Северо-Сильгинское».

На сегодняшний день самым крупным из них является «Усть – Сильгинское» месторождение.

«Усть-Сильгинское» газоконденсатное месторождение находится на территории Каргасокского района Томской области. Ближайший населенный

пункт - с. Большая Грива – расположен в 11 км к северо - востоку от месторождения. Районный пункт с. Каргасок расположен в 50 км к северо-востоку.

Промышленное освоение «Усть- Сильгинского» месторождения было начато в 2010 году с проектирования и строительства объектов обустройства, строительства газопровода высокого давления и начала бурения эксплуатационных скважин. Обустройством месторождения для добычи газа на «Усть-Сильгинском» ГКМ предприятие занималось более трёх лет.

«Усть-Сильгинское» ГКМ расположено в пределах одноимённого «Усть-Сильгинского» лицензионного участка. Было открыто в 1962 году испытанием поисково-разведочной скважины № 3. Изученность месторождения составляет 78 процентов.

Объём капитальных вложений в «Усть-Сильгинское» к моменту запуска в эксплуатацию установки комплексной подготовки газа (УКПГ) составил более 4 млрд. рублей.

Установка комплексной подготовки газа (УКПГ) «Усть-Сильгинского» газоконденсатного месторождения обеспечивает разделение пластовой газожидкостной смеси с последующей подготовкой газа до требований СТО ОАО «Газпром» 089-2010 по методу НТС с получением стабильного газового конденсата, подготовленного до требований качества по ГОСТ Р 54389-2011 (ДНП.не более 500 мм рт. ст.) и ПБТ (ПБА) по ГОСТ Р 52087-2003.

Основными покупателями на внутреннем рынке являются следующие компании:

ООО "Нефтесклад"

АО «Аэрофьюэлз»

ОАО "ГАЗОЙЛ"

ООО "Энерготрейдер"

Главным покупателем продукции является ООО «Газпром трансгаз Томск».

Главными конкурентами ООО «СН-Газдобыча» в газодобывающей сфере являются компании, входящие в группу Газпром (крупнейшего в мире газового концерна), также независимые производители газа ( ПАО «НОВАТЭК, ООО «НГК Итера», ЗАО»Нортгаз»), независимые нефтяные компании (ОАО «Сургутнефтегаз», ПАО «НК ”Роснефть”», ПАО «ЛУКОЙЛ» и др).

## **2.2 Анализ действующей системы менеджмента качества**

Характеристика существующей системы менеджмента качества на предприятии:

С 2008 по 2015 года деятельность компании ООО «СН-Газдобыча» регламентировалась локальными нормативными актами которые разрабатывались на предприятии, внутри каждого отдела. Компания не имела сертификатов соответствия и была не аккредитована. После ввода ООО «СН-Газдобыча» в состав ННК, были разработаны мероприятия для получения сертификата на соответствие стандартам ИСО и внедрения на предприятии системы менеджмента качества. Это позволило организации установить и управлять процессами, необходимыми для обеспечения уверенности в том, что продукция и/или услуга соответствуют требованиям заказчика.

В 2015 году в производственных Обществах группы ННК созданы и сертифицированы в соответствии с международными стандартами ISO 9001, ISO 14001 и OHSAS 18001 интегрированные системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, системы менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. (Политика в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды № 1.1-2015 представлена в приложении Д)

Общие задачи интегрированной системы менеджмента качества ООО «СН-Газдобыча:

– совершенствование и обеспечение результативности интегрированной системы менеджмента качества, профессиональной безопасности и здоровья, экологического менеджмента;

– сознательного и неукоснительного соблюдения требований, норм и правил в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды;

– осуществление деятельности Компании и обществ группы ННК об основных направлениях деятельности в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды.

Интегрированная система менеджмента качества – это совокупность не менее 2х систем или подсистем менеджмента организации, ориентированных на различные заинтересованные стороны, отвечающих требованиям или рекомендациям стандартов. На рисунке 9 представлена интегрированная система менеджмента качества.



Рисунок 12 - Интегрированная система менеджмента

Интегрированная система менеджмента качества позволяет выделить сходство структур и общие элементы этих систем с требованиями:

- необходимость разработки и декларирования политики в области качества;
- целеполагание и механизмы планирования;
- организация работ и распределение ответственности;
- создание особых структур;
- механизмы управление документацией и записями;
- проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества;
- изменение процессов и мониторинг;
- управление несоответствиями;
- предупреждающие и корректирующие мероприятия;
- анализ системы менеджмента качества со стороны руководства;
- постоянное улучшение.

С помощью таблицы 5 представлена существующая система менеджмента качества на предприятии ООО« СН-Газдобыча». Здесь отражены основные пункты стандарта по которым осуществляется деятельность.

Таблица 6 - Оценка существующей системы менеджмента качества на предприятии по стандарту ISO 9001:2015

Пункт стандарта	Наименование	Примечание
5.2	Разработка политики в области качества	На предприятии есть
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения	Осуществляется в соответствии со стандартом
6.3	Планирование изменений	Осуществляется в соответствии со стандартом
7.1	Ресурсы	Осуществляется в соответствии со стандартом
7.5	Документированная информация	Есть несоответствие со стандартом
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	Осуществляется в соответствии со стандартом



Продолжение таблицы 5

8.2	Требования к продукции и услугам	Осуществляется в соответствии со стандартом
8.5	Производство продукции и предоставление услуг	Осуществляется в соответствии со стандартом
8.6	Выпуск продукции и услуг	Осуществляется в соответствии со стандартом
9.2	Внутренний аудит	Имеются недостатки в организации системы и проведении аудита
9.3	Анализ со стороны руководства	Имеются проблемы в системе контроля

Далее представлена диагностика соответствия критериям стандарта, с помощью которых осуществляется деятельность и взаимодействие процессов

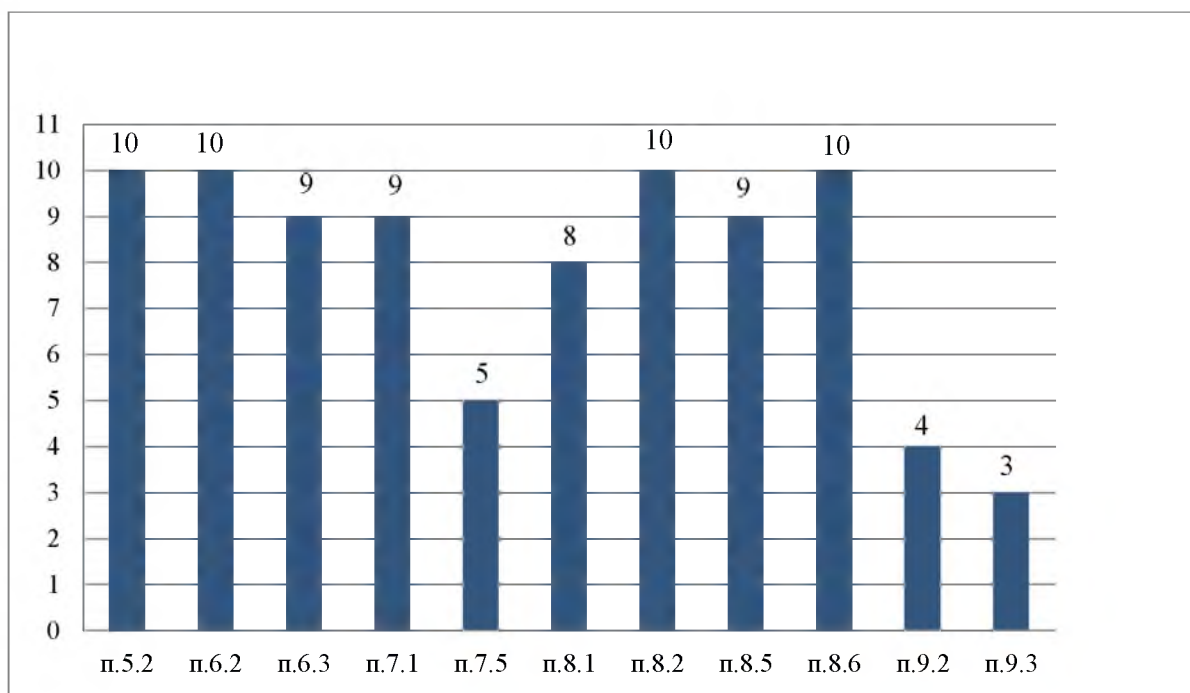


Рисунок 13 - Диагностика соответствия критериям стандарта

Критерии оценки результативности системы менеджмента качества:

Требования выполняются в полном объеме 8-10 баллов

Требования выполняются, но есть несоответствие 7-4

Требования в значительной степени не выполняются, выявлено более 5 несоответствий 3-1.

Критерии по которым выявлены несоответствия:

– документы содержащие информацию о выполнении различных процессов и действий, (например рабочие инструкции) не имеют четкой структуры, что создает неудобство в их использовании;

Недостатки системы управления документацией (правил документооборота) – не доработаны и не утверждены перечни технической документации, нет общего списка технической документации, что мешает четкому анализу и проверкам действующей документации не зависимо от отдела или участка предприятия. Нет распоряжений о стажировке вновь принятого персонала, нет программ стажировок.

– имеются недостатки в организации системы проведения внутреннего аудита. Нет утвержденного графика проведения внутренних проверок, не определен состав комиссии по проведению внутренних проверок. Недостаточно внедрена система оценки корректирующих действий, проведенных по итогам предыдущих проверок. Не установлены правила формирования документарного отчета по итогам аудита, включающие сведения о мероприятиях, предпринимаемых в связи с выявлением работ, выполненных с нарушением установленных требований.

Анализ со стороны руководства:

Недостатки анализа со стороны руководства в основном определены удаленностью аппарата управления от производства. В результате краткосрочных и бессистемных внутренних проверок анализ со стороны руководства не охватывает всю информацию о том, как функционирует система менеджмента качества - неполная входная информация с учетом результатов внутреннего аудита и выполнения корректирующих действий по результатам. Так как имеются недостатки в организации в проведении процедуры внутреннего аудита, нет полной информации по оценке соответствия, отсутствует информация по отделам предприятия по результативности функционирования процессов, корректирующих и предупреждающих действий.

В результате проведения анализа действующей системы менеджмента качества предприятия ООО «СН-Газдобыча» можно сделать следующие выводы:

- в целом система менеджмента качества соответствует стандарту ISO 9001:2015;
- выявленные несоответствия можно устранить в короткие сроки при разработке соответствующих мероприятий.

В отношении выявленных несоответствий пунктам стандарта приведенные в таблице 4 и изложенные выше, предложены следующие действия:

- несоответствия по пунктам должны быть исправлены в соответствии с требованиями нового стандарта ISO 9001:2015 и в установленные сроки;
- в отношении корректирующих действий, включая оценку причин и несоответствий необходимо разработать мероприятия для предотвращения их повторного возникновения;
- корректирующие действия и мероприятия направленные на исправления должны быть задокументированы и отражены в плане (план корректирующих действий);
- должны быть установлены сроки очередной аудиторской проверки;
- назначить уполномоченных и ответственных за регулирование процесса взаимодействия между подразделениями и специалистами;
- устремить внимание на предупреждение ошибок, корректировок и несоответствий от установленных требований стандарта;
- со стороны высшего руководства разработать план и систему контроля над соблюдением менеджмента качества.

В итоге можно сделать вывод о необходимости внедрения на предприятии ООО «СН-Газдобыча» системы менеджмента качества основанной на новой версии стандарта ISO 9001:2015, что позволит:

- совершенствовать методы управления;
- средства и цели управления ориентировать на качество;

- скорректировать основные этапы производства: выпуск продукции, сроки выполнения и реализации - обеспечить их полное соответствие стандарту, что улучшило бы деятельность предприятия в целом;

- повысить качество деятельности всего персонала, увеличить ответственность за результаты труда;

- поднять имидж компании.

Наличие системы менеджмента качества на предприятии и подтверждение сертификатом соответствия, является подтверждением дееспособности предприятия.

Преимущества от внедрения и сертификации на соответствие стандартам ISO 9001:2015:

- повышение мотивации персонала за счет четкости и прозрачности выполняемых функциональных обязанностей;

- повышение и обогащение знаний персонала в области качества;

- постоянное совершенствование процессов организации за счет своевременного выявления и устранения потерь при осуществлении деятельности;

- повышение конкурентоспособности организации на российском рынке;

- повышение удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Сертификат качества ISO 9001 это гарантия соответствия компании главному международному стандарту.

## ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

<b>Группа</b>	<b>ФИО</b>
3-3А3Б1	Галицких Эльвире Рафаиловне

<b>Школа</b>	<b>инженерного предпринимательства</b>	<b>Направление</b>	38.03.02 Менеджмент
<b>Уровень образования</b>	Бакалавриат		

### Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»

:

<p>1. <i>Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрации, электромагнитные поля, ионизирующие излучения и т.д.)</li> <li>– опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы)</li> <li>– чрезвычайных ситуаций социального характера</li> </ul>	<p>Рабочее место помощника заведующей лабораторией ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА».</p> <p>Вредные и опасные факторы – электромагнитные поля, шум, ионизирующие излучения.</p> <p>Опасность проявления факторов производственной среды – минимальна.</p> <p>Опасность возникновения чрезвычайной ситуации – минимальна.</p>
<p>2. <i>Список законодательных и нормативных документов по теме</i></p>	<p>1. Трудовой кодекс РФ.</p> <p>2. Уголовный кодекс РФ.</p> <p>3. Кодекс об административных правонарушениях РФ.</p> <p>4. Земельный кодекс РФ.</p> <p>5. Гражданский кодекс РФ.</p> <p>6. Налоговый кодекс РФ.</p> <p>7. Локальные нормативные акты ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА».</p> <p>8. Коллективный договор компании с персоналом на 2018 – 2020 гг.</p>

### Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:

<p>1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы корпоративной культуры исследуемой организации;</li> <li>– системы организации труда и его безопасности;</li> <li>– развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации;</li> <li>– системы социальных гарантий</li> </ul>	<p>1. Определение целей и задач программы КСО.</p> <p>2. Определение стейкхолдеров программы КСО.</p> <p>3. Определение элементов программы КСО.</p> <p>4. Затраты на программы КСО.</p> <p>5. Ожидаемая эффективность программ КСО</p>
--	---

организации; – оказание помощи работникам в критических ситуациях.	
1. Анализ факторов внешней социальной ответственности: – содействие охране окружающей среды; – взаимодействие с местным сообществом и местной властью; – спонсорство и корпоративная благотворительность; – ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров), – готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.	1. Основы социальной политики компании. 2. Прямые и косвенные стейкхолдеры ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА». 3. Планируемая система социальной ответственности компании. 4. Социальное поведение сотрудников компании.
2. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: – Анализ правовых норм трудового законодательства; – Анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов. – Анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.	1. Деятельность ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» в сфере охраны окружающей среды. 2. Взаимодействие компании с местным сообществом и местной властью. 3. Спонсорство компании. 4. Благотворительность в компании.
<b>Перечень графического материала:</b>	
При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)	Таблица 10 - Определение целей КСО на предприятии Таблица 11 - Определение стейкхолдеров программ КСО Таблица 12 - Определение элементов программ социальной ответственности ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» Таблица 13 - Затраты компании на проведение мероприятий в рамках социальной ответственности на 2018 г. Таблица 14 - Оценка эффективности мероприятий КСО

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	
--	--

**Задание выдал консультант:**

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ОСГН ШБИП	Старикова Екатерина Васильевна	к.фил.н		

**Задание принял к исполнению студент:**

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3АЗБ1	Галицких Эльвира Рафаиловна		

## **4 Социальная ответственность**

### **4.1 Определение целей и задач программы корпоративной социальной ответственности**

Несмотря на то, что в настоящее время нет единого определения КСО (корпоративной социальной ответственности), под этим термином обычно понимают обязательства компаний вести себя этично, а также вносить свой вклад в экономическое развитие общества, демонстрируя уважение к людям (в первую очередь, к собственному персоналу), обществу в целом и к окружающей среде.

Таким образом, сущность корпоративной социальной ответственности бизнеса заключается в объединении концепции глобального гражданства с управлением окружающей средой и устойчивым развитием.

В настоящее время все большее число компаний занимаются разработкой собственной корпоративной социальной ответственности. Не является исключением в данном вопросе и ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА».

Несмотря на то, что в настоящее время ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» пока не является социально ответственной, в настоящее время в компании принято решение по разработке КСО. При этом, при разработке КСО особое внимание ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» уделит следующим направлениям:

- а) экологической и промышленной безопасности;
- б) социально-экономической поддержке региона деятельности компании;
- в) обеспечению для своих работников, а также членов их семей и пенсионеров (ветеранов труда в компании) гарантированного социального пакета;
- г) проведение работы по созданию достойных условий труда на производстве.

Определение целей КСО компании обобщим в таблице 10.

Таблица 11 – Определение целей КСО на предприятии

Миссия компании	Честный труд и уважение в обществе	Цели КСО
		1) экологической и промышленной безопасности; 2) социально-экономической поддержке региона деятельности компании; 3) обеспечению для своих работников, а также членов их семей и пенсионеров (ветеранов труда в компании) гарантированного социального пакета; 4) проведение работы по созданию достойных условий труда на производстве.
Стратегия компании	Поступательное развитие на основе эффективного использования имеющихся ресурсов	

Все направления разрабатываемой КСО соответствуют миссии ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» и стратегии.

#### 4.2 Определение стейкхолдеров программ социальной ответственности

На основании перечисленных в параграфе 4.1 направлений, по которым проводится разработка программ КСО, к стейкхолдерам ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» следует относить – таблица 11.

Таблица 12 – Определение стейкхолдеров программ КСО

№	Цели КСО	Стейкхолдеры
1	Обеспечение нормальных условий труда и развитие персонала	Персонал компании
2	Обеспечение нормальных условий жизни и социально-культурного развития	Члены семей персонала компании
3	Обеспечение молодых людей возможностью получить образование и в перспективе достойную работу	Студенты
4	Обеспечение нормальных условий жизни и социальной поддержки	Ветераны и пенсионеры, ранее работавшие в компании
5	Оказание экономической помощи	Получатели благотворительной помощи от компании
6	Сохранение окружающей среды	Природоохранные организации
7	Социальная стабильность и справедливость в обществе	Общественные организации
8	Обеспечение для клиентов высокого уровня ведения бизнеса	Клиенты компании

Во многом КСО ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» будет основана на коллективном договоре, заключаемом компанией с персоналом на 3 года.



Коллективный договор, а также разработанная КСО будут гарантировать работникам компании:

- а) льготы и гарантии работающим в местностях, приравненных к районам Крайнего Севера, а также членам их семей (северная надбавка, льготный проезд к месту отдыха и обратно и др.);
- б) достойный уровень заработной платы;
- в) получение материальной помощи от работодателя;
- г) получение доплат (например, по случаю юбилейной даты);
- д) получение оздоровительных путевок в санатории (базы отдыха) в пределах России, а также детских путевок в санатории (базы отдыха);
- е) абонементы на посещение спортивно-оздоровительных комплексов.

Кроме того, в рамках разработанной КСО запланировано проведение конкурсов профессионального мастерства. Например, смотр-конкурс «Лучший по профессии». Планируется, что ежегодно в нем будут участвовать свыше 100 работников компании по основным рабочим профессиям.

Одновременно с конкурсом «Лучший по профессии» будет проводиться конкурс «Лучший технолог», в котором будут соревноваться специалисты соответствующих подразделений компании. Победители будут награждаться денежными премиями и ценными призами.

Также компания планирует вступление в общероссийский реестр работодателей, гарантированно соблюдающих трудовые права работников, и получить Сертификат доверия работодателю.

Необходимо отметить, что и в настоящее время часть работ в данном направлении уже выполняется. Сегодня компания содержит несколько вахтовых поселков, где есть все необходимое для нормального труда и отдыха персонала.

При вступлении в действие разрабатываемой КСО в части создания нормальных условий труда для персонала приоритетными для компании будут следующие направления:

а) обеспечение персоналу качественного полноценного питания и комфортного проживания;

б) ввод в эксплуатацию новых жилых помещений на месторождениях;

в) капитальный ремонт операторных и объектов социального назначения (в том числе – объектов спортивно-культурного досуга);

г) приобретение бытовой техники для переоснащения объектов питания, мебели – для вахтовых жилых помещений, спортивных комплексов и комнат досуга.

Большое значение в разрабатываемой КСО компании будет отведено также и региональной политике. В соответствии с разрабатываемой КСО, ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» будет идти навстречу просьбам региона, где расположены его подразделения, развивая сотрудничество по следующим направлениям:

1. соглашения о взаимном сотрудничестве с районами, где ведется производственная деятельность компании.

2. благотворительность для северных районов и городов региона.

Компания будет поддерживать людей, которые в силу экономической ситуации в стране оказались за чертой бедности. Прежде всего, это представители старшего поколения и дети.

Например, запланировано перечисление средств на поддержку ветеранов ВОВ, организацию летнего отдыха детей-сирот и детей из малообеспеченных семей, трудоустройство подростков в летний период, ремонт и оснащение медицинских учреждений, строительство спортивных объектов, развитие учреждений образования.

Одним из приоритетов разрабатываемой КСО также будет поддержка учреждений здравоохранения( что приведет к повышению уровня стандартов оказания медицинской помощи населению).

Планируется, что ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» будет оказывать помощь и образовательным учреждениям.

3. Довузовская подготовка и развитие учебной базы профильных вузов.

В рамках этого направления ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» будет осуществлять финансирование целевой программы «Поддержка городского образования», в рамках которой будет приобретено программное обеспечение, учебно-наглядные пособия, а также будет производиться финансирование повышения квалификации учителей профильных предметов

4. Благотворительная политика компании основана на принципах планомерности и долгосрочности. ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» будет оказывать помощь самым незащищенным категориям населения северных территорий. В ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» понимают, что в наше время наиболее уязвимы – пожилые люди и дети. Поэтому главными направлениями деятельности компании в данном направлении будет: поддержка ветеранов войн, детей-сирот и детей из малообеспеченных семей.

В рамках разрабатываемой для ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» КСО будет использоваться самый широкий спектр механизмов реализации благотворительной деятельности, что обеспечит компании высокую гибкость и эффективность претворения социальной политики в жизнь.

Большое значение для компании имеют также промышленная безопасность, охрана труда и окружающей среды.

Разрабатывая собственную КСО, стремясь стать социально-ориентированной, ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» придает большое значение созданию безопасных условий труда для своих работников, разрабатывая и реализуя комплексы программ по улучшению условий и охраны труда, улучшению санитарных и бытовых условий на производстве.

Основные направления деятельности компании в данном направлении следующие:

а) обеспечение работников сертифицированной спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты согласно требований законодательства и корпоративных норм;

б) обустройство новых, а также ремонт действующих санитарно-бытовых помещений, помещений для обогрева, отдыха и приема пищи;

в) организация обучения работников по вопросам охраны труда, промышленной, пожарной, экологической безопасности, реагирования в случае аварийных и чрезвычайных ситуаций;

г) приведение зданий и сооружений в соответствие с требованиями строительных норм, требований пожарной безопасности;

д) автоматизация и компьютеризация производственного оборудования и рабочих мест;

е) приведение освещения и микроклимата на рабочих местах в соответствие с требованиями санитарно-гигиенических норм;

ж) укомплектование производственных объектов средствами малой механизации и современным электроинструментом для снижения доли ручного труда;

и) проведение первичных и периодических медосмотров работников.

Также в рамках разрабатываемой КСО одним из приоритетных для себя направлений компания видит защиту окружающей среды.

В рамках одной из программ КСО в местах деятельности компании будут проведены следующие работы:

1) промыслы будут очищены от металлолома;

2) будет производиться восстановление загрязненных земель.

Кроме того, в рамках КСО запланировано периодическое проведение экологического аудита.

Также в рамках разрабатываемой КСО компания планирует уделять значительное внимание своим ветеранам. В настоящее время в компании действует Совет ветеранов – общественная сила, без которой невозможно представить прошлое, настоящее и будущее компании. Благодаря

совместным действиям Совета ветеранов и компании, в рамках разработанной КСО будут решаться социально-бытовые проблемы ветеранов отрасли и пенсионеров, много лет проработавших в компании, и осуществляться их поддержка.

В рамках разрабатываемой КСО каждому ветерану ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» будет доступен определенный социальный пакет: периодические выплаты – в честь юбилеев и праздников: 8 Марта, Защитников Отечества, нефтяной и газовой промышленности, старшего поколения. Кроме того, планируется выделение путевок в российские санатории.

Особое внимание ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» в рамках разрабатываемой КСО будет уделять участникам ВОВ и труженикам тыла.

#### **4.3 Определение элементов программ социальной ответственности**

На описания основных направлений деятельности компании в сфере КСО, можно определить элементы программ социальной ответственности для ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА» – таблица 12.

Таблица 13 - Определение элементов программ социальной ответственности ООО «СН-ГАЗДОБЫЧА»

№	Стейкхолдеры	Описание элемента	Ожидаемый результат
1	Персонал	Развитие персонала	Рост профессионализма персонала
2	Клиенты	Рост качества	Рост количества клиентов и потребителей
3	Местные органы власти	Благотворительность Развитие персонала Рост качества услуг	Снижение уровня социальной напряженности Снижение уровня безработицы
4	Природоохранные организации	Применение оборудования сохраняющего окружающую среду	Улучшение экологической обстановки в регионе

При рассмотрении данных представленных в таблице 3, можно сделать вывод, что все перечисленные элементы программ КСО, а также

сами программы способствуют более эффективной деятельности компании, а также росту социального благополучия в регионе.

#### **4.4 Затраты на программы социальной ответственности**

Затраты компании на проведение мероприятий в рамках социальной ответственности представлены в таблице 13.

Таблица 14 - Затраты компании на проведение мероприятий в рамках социальной ответственности на 2018 г.

№	Мероприятие	Ед. изм.	Цена	Стоимость реализации на планируемый период
1	Развитие персонала	млн. руб.	34,16	34,16
2	Обеспечение достойных условий труда и досуга персонала	млн. руб.	65,03	65,03
3	Работа с молодежью	млн. руб.	40,17	40,17
4	Природоохранная деятельность	млн. руб.	37,92	37,92
5	Работа с ветеранами и пенсионерами	млн. руб.	6,85	6,85
Итого		млн. руб.	184,12	184,12

Источником финансирования затрат являются: нераспределенная прибыль компании, а также часть средств, попадающая на себестоимость работ компании.

Как видно из таблицы 4, на 2018 г. компания затрат мероприятия КСО в сумме 184,12 млн. руб.

#### **4.5 Ожидаемая эффективность программ социальной ответственности**

Эффективность запланированных на 2018 год. мероприятий КСО оценим в таблице 14.

Таблица 15 - Оценка эффективности мероприятий КСО

№	Название мероприятия	Затраты	Эффект для компании	Эффект для общества
1	Развитие персонала	34,16	Рост уровня профессионализма и социальной защищенности	Снижение уровня безработицы, уровня социальной незащищенности
2	Обеспечение достойных условий труда и досуга персонала	65,03	Рост производительности труда, снижение уровня травматизма Рост мотивации	Снижение уровня травматизма и риска получения обществом инвалидов
3	Работа с молодежью	40,17	Обеспечение в перспективе профессиональными кадрами	Получение части молодежи «путевки в жизнь» Снижение уровня безработицы Запуск социальных лифтов
4	Природоохранная деятельность	37,92	Снижение уровня штрафов Сохранение природы Снижение уровня экологической катастрофы	Сохранение природы Снижение расхода государственных средств на восстановление территорий
5	Работа с ветеранами и пенсионерами	6,85	Мотивация персонала Уверенность персонала в завтрашнем дне	Материальное обеспечение и психологическая поддержка людей на пенсии

Таким образом, по результатам раздела можно сделать следующие выводы:

1. Социальная ответственность в компании будет основываться на следующих принципах:

а) польза от социальной активности компании должна быть не только материальной;

б) пользу от применения мероприятий в сфере КСО компании должны ощущать не только прямые, но и ее косвенные стейкхолдеры.

2. Деятельность в сфере КСО полностью соответствует миссии и стратегии компании.

3. Для компании важны и внешняя, и внутренняя компонента КСО.

4. Социальная ответственность компании будет отвечать интересам как прямых, так и косвенных стейкхолдеров.

5. От проводимой КСО компания получит не только затраты, но и следующие преимущества:

а) снижение уровня социальной напряженности в коллективе и в обществе в целом;

б) рост социально-экономического благополучия в регионе деятельности компании (в социально благополучных регионах вести бизнес проще и выгоднее);

3) создание для компании имиджа привлекательного работодателя;

4) возможности получить налоговые льготы и преференции со стороны государства как компании, которая уделяет большое внимание КСО;

5) рост привлекательности в глазах инвесторов и партнеров (эффективную КСО может позволить себе не каждая компания).

6. Затрачиваемые компанией средства на выполнение КСО будут адекватны, а достигнутые в результате проведения мероприятий социальные последствия важны как для самой компании, так и для общества в целом.

7. В развитие разработанной КСО можно предложить:

а) привлекать к мероприятиям в сфере КСО персонал;

б) поощрять социально ответственное поведение персонала.



## **Заключение**

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Важнейшей составляющей всей системы качества является качество продукции. В соответствии со стандартом ИСО 9001:

Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

В работе рассмотрены все принципы, положенные разработчиками в основу стандарта ИСО 9001:2015, версия стандарта базируется на 7 принципах системного управления качеством:

1. Ориентация на потребителя;
2. Лидерство;
3. Взаимодействие людей;
4. Процессный подход;
5. Улучшение;
6. Принятие решений, основанных на свидетельствах;
7. Менеджмент взаимоотношений.

Были проведены анализ и диагностика предприятия, были выявлены слабые места предприятия, предложены рекомендации по совершенствованию системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2015. Разработали план – график внедрения СМК и поэтапное описание работ. Привели смету затрат на внедрение проекта по совершенствованию и пришли к выводу что:

— сертификация по ISO 9001 для предприятия всегда проводится в добровольном порядке. Современный бизнес активно пользуется подобной

возможностью, то есть видит перспективы такого выбора. Стоимость необходимых услуг сравнительно невелика, а выгоды очевидны;

- расширение присутствия на профильном рынке и завоевание новых площадок, включая зарубежные. Сертификат ИСО 9001 – это заслуженное доверие и выход на более совершенный этап развития;

- повышение репутации в деловой среде, в том числе среди прямых конкурентов, а также получение признания постоянных и потенциальных потребителей;

- улучшение показателей финансово-экономической деятельности. Если система управления действительно организована и работает в соответствии с требованиями сертификата ИСО 9001, то она обязательно обеспечит бизнесу продвижение вперед;

- доступ к перспективным торгам, заказчиками которых являются государственные и крупные корпорации (сертификация ИСО 9001 – одно из условий участия в таких аукционах);

- возможность стать членом отраслевой саморегулируемой организации, что, как правило, открывает новые перспективы для бизнеса;

- повышение инвестиционной привлекательности.

Выбрали сертифицирующий орган, которым явилась ISO-Group признанный лидер России и стран СНГ на рынке услуг по сертификации систем менеджмента. Компания ISO-Group – признанный, официально аккредитованный орган, предлагающий соответствующие услуги клиентам всех регионов РФ и зарубежья. Для такого важного дела выбирали ответственного, опытного и законно действующего партнера.

Переход на новый стандарт качества ISO 9001:2015, на соответствие требованиям которого предприятие может сертифицировать свою систему менеджмента качества позволит подтвердить свое соответствие мировому уровню и зарекомендовать себя среди конкурентов на рынке в газодобывающей сфере.

## Список использованных источников

1. "ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования" (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст) (вместе с "Разъяснением новой структуры, терминологии и понятий", "Другими международными стандартами в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанными ИСО/ТК 176") [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_194941/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194941/) вход свободный.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс] / Режим доступа: [http://www.glavsert.ru/articles/976 /](http://www.glavsert.ru/articles/976/), свободный, Загл. с экрана. – яз. рус. (дата обращения 03.05.2017).
3. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Дата введения 2013-01-01
4. Меньшикова Е.В., Данков А.Г. Управление качеством: учебное пособие/ Е.В. Меньшикова, А.Г. Данков – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2012. – 124 с.
5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования ISO 9001:2015 Дата введения - 2015-11-01
6. Аристов О. В. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. - М: ИНФРА-М, 2006. - 240 с: ил. - (Высшее образование). ISBN 5-16-001953-7
7. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с Поправкой) ГОСТ Р ИСО 9000-2015 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Дата введения 2015-11-01.

8. КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ. Практические аспекты разработки и внедрения систем менеджмента качества на основе международных стандартов (На примере Нижегородской области). Методическое пособие. Под общей редакцией Сазонова И. Г., Безденежных В. В., Лисаченко И. Г., Нижний Новгород, 2017. – 220 с
9. Национальный стандарт Российской Федерации Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Дата введения - 2015-11-01
10. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь ISO 9000:2015.
11. Интернет ресурс. Режим доступа: <http://www.rusregister.ru/services/mscertification/standards/detail/index.php?ID=112>. Вход свободный.
12. Самсонова М. В. Управление документацией системы менеджмента качества: учебное пособие / М. В. Самсонова. – Ульяновск : УлГТУ, 2008. - 122 с.
13. Интернет ресурс. Режим доступа: [http://www.kpms.ru/Standart/ISO9001\\_2015\\_change.htm](http://www.kpms.ru/Standart/ISO9001_2015_change.htm). Вход свободный.
14. Даниляк В.И. Человеческий фактор в управлении качеством/ В.И. Даниляк. – Изд-во Логос, 2011. – 336 с.
15. ИСО 9001:2008: «Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь».
16. Корягина К.А. Новая версия международного стандарта ISO 9001:2015/ К.А. Корягина. – Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III междунар.науч.конф.Санкт-Петербург, 2014
17. Сыпало К. Анализ системы менеджмента качества/ К. Сыпало – Электронный журнал «Управление предприятием» №1, 2015.

18. Фрейдина Е.В. Управление качеством: учебное пособие/ Е.В. Фрейдина. – М.: Омега-Л, 2012. – 189 с.

19. Социальная ответственность: Методические указания к выполнению раздела «Социальная ответственность» выпускной квалификационной работы для студентов направления 38.03.02 «Менеджмент» и 38.03.01 «Экономика» / сост.: Н.В. Черепанова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2015. – 21 с.

20. Меньшикова О.Г., Белоброва Е.С., Гладких О.А., Пешкова К.И. Внутренний аудит в России: инструмент стабилизации организации // «Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование»: сб. науч. трудов межд. мол. науч. практ. конф. ЮЗГУ. Курск, 2015г. Том 2. С. 163-164

# Приложение А

## (справочное)

### Лицензии предприятия

🌿 Лицензии: 6 шт.

НОМЕР	ДАТА	ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	МЕСТО ДЕЙСТВИЯ
ВХ-00 014704 ПЕРЕОФОРМ	09.06.2016	ЭКСПЛУАТАЦИЯ ВЗРЫВОПОЖАРООПАСНЫХ И ХИМИЧЕСКИ ОПАСНЫХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ОБЪЕКТОВ I, II И III КЛАССОВ ОПАСНОСТИ	ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, КАРГАСОКСКИЙ РАЙОН, СРЕДНЕСИЛЬГИНСКОЕ ГКМ; ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, КАРГАСОКСКИЙ РАЙОН, СЕВЕРО-СИЛЬГИНСКОЕ ГКМ; ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, КАРГАСОКСКИЙ РАЙОН, УСТЬ-СИЛЬГИНСКОЕ ГКМ, ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, КАРГАСОКСКИЙ РАЙОН, МЕЖСЕЛЕННАЯ ТЕРРИТОРИЯ, СООР. 51
ТОМ01622ВЭ	16.06.2011 - 01.07.2034	ПОЛЬЗОВАНИЕ УЧАСТКАМИ НЕДР ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ГЕОЛОГИЧЕСКОГО ИЗУЧЕНИЯ И ДОБЫЧИ ПОДЗЕМНЫХ ВОД, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ДЛЯ ПИТЬЕВОГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ИЛИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВОДОЙ ОБЪЕКТОВ ПРОМЫШЛЕННОСТИ	, РОССИЯ, ТОМСКАЯ ОБЛ, КАРГАСОКСКИЙ Р-Н, ,УЧАСТОК КАРГАСОКСКИЙ-2 , , , ,
ТОМ 14646 НЭ	31.12.2009 - 20.01.2028	РАЗВЕДКА И ДОБЫЧА ПОЛЕЗНЫХ ИСКОПАЕМЫХ, В ТОМ ЧИСЛЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОТХОДОВ ГОРНОДОБЫВАЮЩЕГО И СВЯЗАННЫХ С НИМ ПЕРЕРАБАТЫВАЮЩИХ ПРОИЗВОДСТВ	, , ТОМСКАЯ ОБЛ, КАРГАСОКСКИЙ Р-Н, , , , , ,
ТОМ 01425 ВЭ	19.08.2009 - 20.01.2028	ПОЛЬЗОВАНИЕ УЧАСТКАМИ НЕДР ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ГЕОЛОГИЧЕСКОГО ИЗУЧЕНИЯ И ДОБЫЧИ ПОДЗЕМНЫХ ВОД, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ДЛЯ ПИТЬЕВОГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ИЛИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВОДОЙ ОБЪЕКТОВ ПРОМЫШЛЕННОСТИ	, РОССИЯ, ТОМСКАЯ ОБЛ, КАРГАСОКСКИЙ Р-Н, , УСТЬ-СИЛЬГИНСКИЙ УЧАСТОК, ЗЕМЛИ ЛЕСНОГО ФОНДА
ТОМ 01435 НР	19.08.2009 - 01.07.2034	РАЗВЕДКА И ДОБЫЧА ПОЛЕЗНЫХ ИСКОПАЕМЫХ, В ТОМ ЧИСЛЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОТХОДОВ ГОРНОДОБЫВАЮЩЕГО И СВЯЗАННЫХ С НИМ ПЕРЕРАБАТЫВАЮЩИХ ПРОИЗВОДСТВ	, РОССИЯ, ТОМСКАЯ ОБЛ, КАРГАСОКСКИЙ Р-Н, , КАРГАСОКСКИЙ-2 УЧАСТОК, ЗЕМЛИ ЛЕСНОГО ФОНДА
ТОМ 01410 НП	24.03.2009 - 30.06.2021	ГЕОЛОГИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ НЕДР, ВКЛЮЧАЮЩЕЕ ПОИСКИ И ОЦЕНКУ МЕСТОРОЖДЕНИЙ ПОЛЕЗНЫХ ИСКОПАЕМЫХ, А ТАКЖЕ ГЕОЛОГИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ И ОЦЕНКУ ПРИГОДНОСТИ УЧАСТКОВ НЕДР ДЛЯ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОДЗЕМНЫХ СООРУЖЕНИЙ, НЕ СВЯЗАННЫХ С ДОБЫЧЕЙ ПОЛЕЗНЫХ ИСКОПАЕМЫХ	ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, КАРГАСОКСКИЙ РАЙОН, УСТЬ-СИЛЬГИНСКИЙ УЧАСТОК

## Приложение Б

(справочное)

### Основные и дополнительные виды деятельности

#### Виды деятельности:

Основной (по коду ОКВЭД ред.2): 06.20 - Добыча природного газа и газового конденсата

Дополнительные виды деятельности по ОКВЭД 2:

06.10.3	Добыча нефтяного (попутного) газа
08.12	Разработка гравийных и песчаных карьеров, добыча глины и каолина
35.11.4	Производство электроэнергии, получаемой из возобновляемых источников энергии, включая выработанную солнечными, ветровыми, геотермальными электростанциями, в том числе деятельность по обеспечению их работоспособности
35.12	Передача электроэнергии и технологическое присоединение к распределительным электросетям
35.30.4	Обеспечение работоспособности котельных
35.30.5	Обеспечение работоспособности тепловых сетей
36.00	Забор, очистка и распределение воды
37.00	Сбор и обработка сточных вод
38.1	Сбор отходов
38.2	Обработка и утилизация отходов
42.21	Строительство инженерных коммуникаций для водоснабжения и водоотведения, газоснабжения
42.22.2	Строительство местных линий электропередачи и связи
46.1	Торговля оптовая за вознаграждение или на договорной основе
46.71	Торговля оптовая твердым, жидким и газообразным топливом и подобными продуктами
46.90	Торговля оптовая неспециализированная
49.4	Деятельность автомобильного грузового транспорта и услуги по перевозкам
49.50.2	Транспортирование по трубопроводам газа и продуктов его переработки
52.10.22	Хранение и складирование газа и продуктов его переработки
52.24	Транспортная обработка грузов
70.22	Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления
71.12.3	Работы геологоразведочные, геофизические и геохимические в области изучения недр и воспроизводства минерально-сырьевой базы
71.12.4	Деятельность геодезическая и картографическая
71.12.53	Деятельность по мониторингу загрязнения окружающей среды для физических и юридических лиц
71.20.1	Испытания и анализ состава и чистоты материалов и веществ: анализ химических и биологических свойств материалов и веществ; испытания и анализ в области гигиены питания, включая ветеринарный контроль и контроль за производством продуктов питания

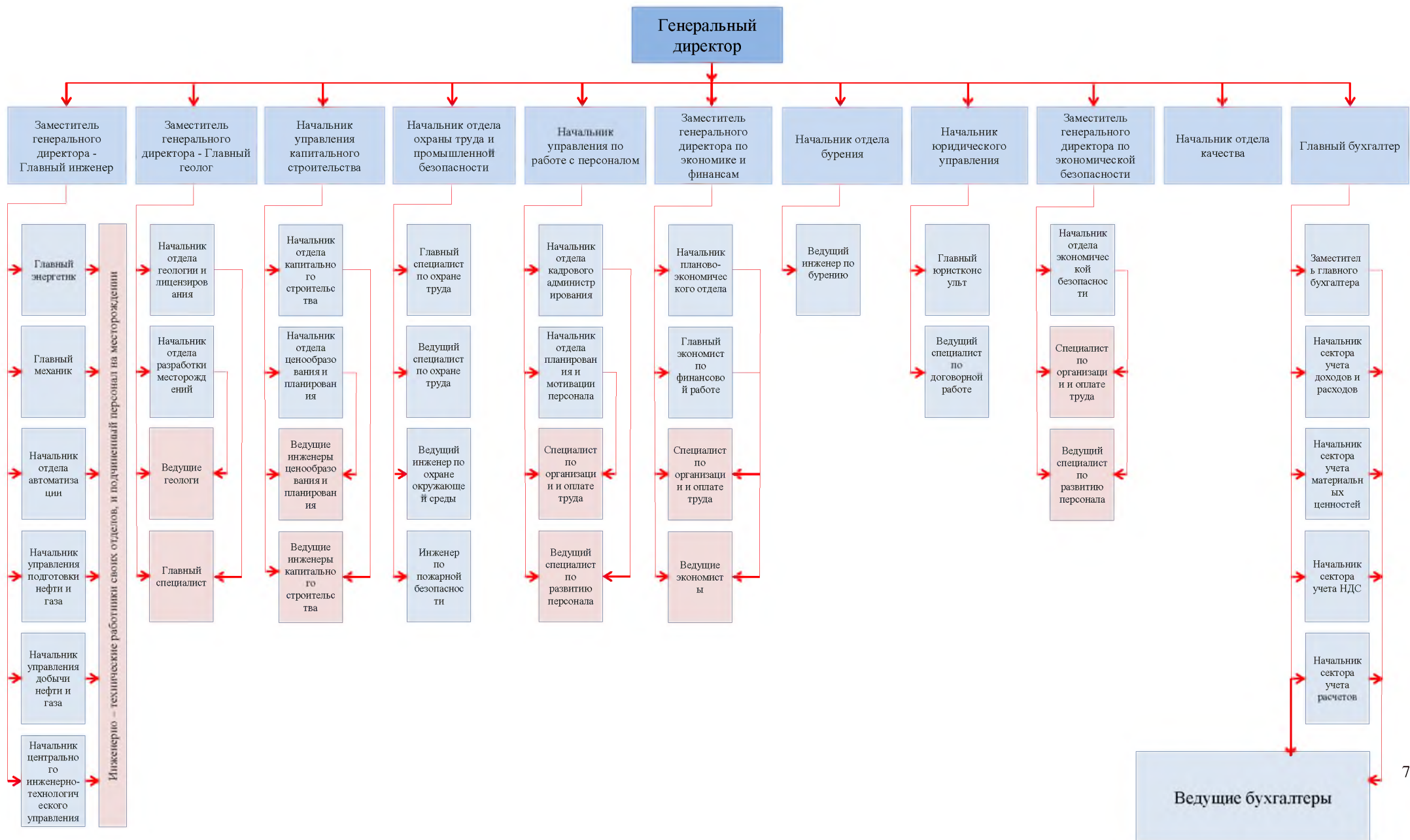
#### Учредители:

Дата	Наименование	Доля	Сумма
10.10.2016	ВОСТОК ОЙЛ (САЙПРУС) ЛИМИТЕД (ХРИСТОДУЛУ ХАТЗИПАВЛУ, 205, ЛУЛУПИС КОРТ, 2-Й ЭТАЖ, КВАРТИРА/ОФИС 201, 3036, ЛИМАССОЛ, КИПР)	100%	1.41504 млн.€

# Приложение В

(обязательное)

## Организационная структура предприятия. Офис





**Приложение Г**  
(справочное)  
Организационная структура предприятия. Месторождение

